Ontario

BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS

RAPPORT ANNUEL

POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2005 AU 31 MARS 2006

Bureau des conseillers des travailleurs

123, rue Edward, bureau 1300

Toronto (Ontario)

M5G 1E2

BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS (BCT)

RAPPORT ANNUEL 2005-06

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU DIRECTEUR 1

INTRODUCTION ET HISTORIQUE 2

MANDAT ET SERVICES 2

APERÇU DU MODÈLE DE PRESTATION DE SERVICES DU BCT 3

RÉALISATIONS RELATIVES AUX INITIATIVES CLÉS 3

(1) SERVICES CONSULTATIFS 3
Sélection des cas devant bénéficier des services de représentation du BCT 5
(2) SERVICES DE REPRÉSENTATION 6
La gestion des cas au BCT 6
Liste d'attente pour les services de représentation en appel 7
Taux de fermeture des dossiers 7
Le système d'appel et le rôle du BCT 8
a) Règlement rapide et règlement extrajudiciaire des différends 8
b) Unité des services centraux à la clientèle 9
(3) SERVICES ÉDUCATIFS 11
Points saillants sur les ateliers éducatifs 11

AUTRES INITITATIVES CLÉS EN 2005-2006 12

(1) PARTENARIATS COMMUNAUTAIRES ET AU SEIN DU SYSTÈME 12
Comités et activités des partenariats communautaires et au sein du régime 12
Soumissions concernant l'ancienne politique et la réforme de la loi en 2005-2006 15
(2) PROGRAMME DE PAIEMENTS DE TRANSFERT 15
(3) TECHNOLOGIE ET GESTION DE L'INFORMATION POUR SOUTENIR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE 16

ANNEXE A – MESURE DU RENDEMENT PRÉSENTÉE AU SCG 18

ANNEXE B – RÉSULTATS DE RENDEMENT DU PROGRAMME INTERNE 19

ANNEXE C – RAPPORT FINANCIER POUR LE RAPPORT ANNUEL EXERCICE 05 06 21

ANNEXE D - EMPLACEMENTS DES BUREAUX DU BCT 22

ANNEXE E - ORGANIGRAMME 23

MESSAGE DU DIRECTEUR

Je suis honoré d'être au service des travailleurs blessés de cette province en tant que nouveau directeur du Bureau des conseillers des travailleurs (BCT). J'apprécie le soutien du personnel du BCT qui m'aide à suivre les traces de notre ancien directeur, Alec Farquhar, dont le nom est synonyme d'équité et de dignité pour les travailleurs blessés.

Depuis que nous avons accédé à la direction du BCT au milieu du dernier exercice, nous avons continué à remplir nos engagements et à offrir conseils et représentation aux travailleurs blessés qui souhaitent bénéficier de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada dans certains de nos bureaux. Nous avons également préparé l'ensemble des bureaux du BCT à soutenir les familles et leurs survivants après un accident traumatique survenu en milieu de travail. Ces mesures ont été élaborées dans le cadre d'un partenariat que nous appelons *Partenariat pour l'aide concrète et les conseils éclairés aux survivants* (ACCES), développé par la CSPAAT, le ministère du Travail et le groupe de soutien Au fil de la vie en collaboration avec le BCT. Le projet ACCES a été mis à l'essai dans l'ouest de l'Ontario au cours du dernier exercice, avec l'intention de le rendre disponible dans l'ensemble de la province dès juin 2006. Outre ces nouvelles initiatives, le BCT continue de se concentrer sur la prestation de services de consultation et de représentation aux travailleurs non syndiqués les plus vulnérables et à leurs survivants en rapport avec des dossiers concernant la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail. Notre clientèle nous apporte les dossiers les plus complexes du système, incluant un grand nombre de cas de maladies professionnelles.

L'année qui se termine marquait le vingtième anniversaire du BCT, et nous avons trouvé le moment idéal pour réexaminer nos réalisations passées. En tant que fonctionnaires, nos employés travaillent souvent dans l'anonymat. Année après année, ils obtiennent gain de cause dans des cas qui ont une énorme répercussion sur la vie des travailleurs blessés, non seulement au point de vue financier, mais également grâce aux précédents qu'ils établissent. En hommage à ces réalisations, nous avons décidé de publier sur notre site Web le résumé des causes importantes remportées par notre personnel. On peut en prendre connaissance à l'adresse suivante : http://www.owa.gov.on.ca/decisions.html. L'an dernier, nous avons également réglé des dossiers importants qui étaient en appel depuis longtemps. L'un de ceux-ci concernait l'attribution de prestations de survivant au partenaire de même sexe d'un travailleur de mine d'uranium décédé des suites d'un cancer professionnel, l'autre, la décision de ne pas répartir le montant des prestations d'invalidité allouées à un travailleur souffrant de broncho-pneumopathie chronique obstructive à cause de ses antécédents de tabagisme.

De concert avec d'autres membres de la communauté qui œuvrent auprès des travailleurs et en collaboration avec la CSPAAT, le personnel du BCT s'est dévoué au sein d'un groupe de travail sur les meilleures pratiques et a contribué à l'élaboration de documents d'appui sur le processus décisionnel. De telles pratiques devraient améliorer la qualité des décisions rendues et permettre aux travailleurs blessés de mieux comprendre le raisonnement appuyant ces décisions et également faire en sorte que soit reconnu le fait qu'un travailleur blessé a besoin de prendre le temps nécessaire pour guérir avant de retourner au travail et qu'il doit bénéficier de traitements d'entretien une fois qu'il est complètement rétabli. Le contenu de ces documents démontre qu'il est possible d'aborder de façon coopérative l'élaboration de lignes directrices qui influencent la vie de nombreux travailleurs blessés, et j'envisage avec optimisme nos collaborations futures.

J'aimerais saisir cette occasion pour remercier chaleureusement nos partenaires communautaires, ceux du régime d'indemnisation, du ministère du Travail, et tout particulièrement notre personnel dévoué qui a rendu possibles les réalisations que nous soulignons pour 2005-2006.

Jorma Halonen
Directeur

INTRODUCTION ET HISTORIQUE

Le Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) a été établi en 1985 en vertu de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* en tant que division du ministère du Travail (le ministère) pour offrir des services de représentation aux travailleurs blessés. En 1992, le BCT (tout comme le Bureau des conseillers des employeurs) est devenu un organisme indépendant rattaché au ministère.

Le directeur du BCT est nommé par un décret du ministre du Travail. La nomination du directeur est en vigueur du 3 avril 2006 au 2 avril 2009. Le protocole d'entente entre le BCT et le ministre du Travail (le ministre) stipule que le directeur du BCT doit présenter un rapport annuel au ministre. Le présent rapport vise l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2006.

MANDAT ET SERVICES

Le mandat du BCT, tel qu'il est énoncé à l'alinéa 176(1) de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (la Loi), est « d'éduquer, de conseiller et de représenter les travailleurs qui ne font pas partie d'un syndicat ainsi que leurs survivants ».

Le projet du BCT est le suivant :

- être un leader en matière de conseils, de représentation et d'éducation au sujet de l'assurance contre les accidents de travail pour les travailleurs blessés les plus vulnérables ainsi que leurs survivants;
- fournir un service public essentiel qui contribue au bon fonctionnement du système ontarien d'assurance contre les accidents de travail pour préserver la santé des travailleurs, la force et le dynamisme de l'économie de la province;
- contribuer à l'amélioration de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail grâce à des partenariats communautaires et au sein du système.

Dans tout ce qu'il entreprend, le BCT met l'accent sur la participation et la promotion de l'amélioration du fonctionnement du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. Plus de 82 % des anciens clients du BCT sondés en 2005-2006 ont déclaré être « très satisfaits » des services qu'ils ont reçus du BCT. Voici quelques exemples des commentaires recueillis :

- Superbe travail – aide de qualité – assistance experte.
- Ne changez rien – quelle joie de travailler avec vous! J'aimerais remercier (le conseiller).
- Je vous offre ma gratitude éternelle et toute une vie de mercis! Jusqu'à ce que j'entre en communication avec le Bureau des conseillers des travailleurs, il n'y avait pas de lumière au bout du tunnel. Merci, merci.
- Ils sont courtois, très bien informés et professionnels.

APERÇU DU MODÈLE DE PRESTATION DE SERVICES DU BCT

Le modèle de prestation de services du BCT canalise ses ressources vers les services consultatifs initiaux et les services de représentation.

- Les adjoints aux programmes spécialement formés fournissent des renseignements et des conseils de base à tous les travailleurs blessés qui communiquent avec le BCT pour obtenir de l'aide. Les adjoints utilisent le site Web du BCT comme outil principal pour donner aux travailleurs blessés toute l'information dont ils ont besoin pour s'aider eux-mêmes.
- Les conseillers à la réception des demandes dispensent des conseils dans certains cas urgents et de l'aide directe dans d'autres.
- Les conseillers des travailleurs offrent leurs services de représentation aux cas les plus complexes.

En plus des modifications apportées à son modèle de prestation de services et son utilisation accrue de la technologie, le BCT effectue une « sélection des cas » et concentre ses ressources sur les cas en appel qui ont le plus besoin de ses services de représentation. Ainsi, celui-ci élimine peu à peu l'arriéré qu'accusent ses services de représentation. De 231 cas en attente en 2004-05, il est passé à 145 au 31 mars 2006, soit le chiffre le plus bas des dix dernières années.

Plusieurs des clients du BCT vivent avec des handicaps importants qui les empêchent de parcourir de longues distances pour rencontrer le personnel du BCT lorsque les communications téléphoniques sont insuffisantes. En outre, ces clients font souvent face à de sérieuses difficultés financières qui restreignent encore davantage leur capacité de voyager. Afin de rendre ses services plus faciles d'accès, le BCT organise des séances de consultation à l'intention des travailleurs blessés dans certaines collectivités où il n'a pas de bureau permanent. En 2005-2006, le personnel du BCT a visité Atikokan, Barrie, Brantford, Dryden, Fort Frances, Goderich, Kenora, Kingston, North Bay, Oshawa, Pembroke, Peterborough, Sioux Lookout, Sturgeon Falls et Trenton. À Sarnia, le BCT a établi un bureau satellite où il traite des grappes de cas de maladies professionnelles. Grâce à ces séances de consultation, le BCT a réussi à augmenter son accessibilité et à offrir aux travailleurs handicapés éloignés de ses bureaux la possibilité d'obtenir des entretiens privés avec le personnel du BCT près de chez eux. De plus, tout en servant ses clients individuels, le BCT forge des partenariats et tisse des relations avec les députés provinciaux et les principaux organismes locaux.

RÉALISATIONS RELATIVES AUX INITIATIVES CLÉS

(1) SERVICES CONSULTATIFS

Dans plusieurs cas, à l'aide de renseignements et de conseils appropriés, les travailleurs blessés sont en mesure de régler eux-mêmes leurs problèmes d'assurance contre les accidents du travail. En aidant les travailleurs blessés à s'aider eux-mêmes, le BCT peut affecter ses ressources en personnel à la prestation de services de représentation aux clients dont les cas sont plus complexes. Pour certains travailleurs blessés, l'information disponible sur le site Web du BCT se révéler suffisante. Dans d'autres cas, les travailleurs auront besoin de recevoir des conseils sur mesure de la part du personnel du BCT. En général cependant, pour favoriser l'autonomie, les travailleurs et les survivants qui communiquent avec le BCT reçoivent tout d'abord des services consultatifs.

Les services consultatifs consistent principalement de conseils et d'aide sommaires. Les conseils sommaires comportent généralement des renseignements et des conseils de base que le client peut ensuite utiliser pour traiter directement avec la Commission ou l'employeur. Quant à l'aide, elle consiste en une forme d'appui plus active qui exclut cependant la représentation. Il peut s'agir, par exemple, d'aider un client à rédiger ses propres lettres à la Commission ou d'examiner avec lui les déclarations des témoins ou les rapports médicaux qu'il a obtenus.

La vulnérabilité d'un grand nombre de travailleurs non syndiqués est attribuable à la combinaison d'un faible niveau de scolarité, de l'absence d'aptitudes linguistiques en anglais et du stress engendré par le chômage et l'invalidité. Il est donc important de présenter les services consultatifs aux clients réellement capables d'autonomie et de réserver les services de représentation à ceux qui en ont le plus besoin.

En 2005-2006, 82 % des travailleurs blessés qui ont contacté le BCT ont utilisé les services consultatifs, dont 18 % ont reçu des services de représentation (voir le tableau 1(a)). Le pourcentage de clients ayant bénéficié d'une quelconque forme d'intervention a diminué, et ce changement est imputable à trois facteurs principaux : l'augmentation des nouvelles demandes de service, la charge de travail du BCT qui a continué à se complexifier et la diminution subséquente de la quantité de cas nécessitant la représentation du BCT qu'un conseiller des travailleurs est en mesure de traiter. Enfin, comme l'expérience a démontré que les interventions effectuées sans avoir eu accès au dossier du travailleur ont peu de chances de réussite, le BCT a concentré les efforts de ses services de représentation à l'étape de l'examen du dossier de la Commission sur les travailleurs blessés.

Le nombre de nouvelles demandes de service est un indicateur de la demande à l'égard des services du BCT. En 2005-2006 ce nombre a connu une légère augmentation de 2 %.

La charge de travail et l'efficacité globales du BCT sont calculées en fonction du nombre de clients servis au cours de l'exercice. En 2005-2006, le BCT a aidé 14 198 travailleurs blessés différents, soit 4 % de moins qu'en 2004-2005. L'analyse de ces résultats indique cependant une augmentation des demandes multiples de services consultatifs. Cela pourrait signifier que certains travailleurs blessés éprouvent des problèmes d'autonomie les poussant à s'adresser au BCT à plusieurs reprises.

En plus de ses services consultatifs, le BCT publie une variété de documents rédigés spécialement à l'intention des travailleurs blessés. Ces fiches de renseignements sont disponibles sur papier (en français et en anglais), mais on peut également les télécharger à partir du site Web du BCT. Au cours de la dernière année, plus de 3500 internautes ont visité le site Web du BCT, et ont téléchargé plus de 1400 documents. Le site comprend aussi un glossaire de termes relatifs à l'indemnisation, tous les formulaires nécessaires aux appels, des cartes routières indiquant l'emplacement des bureaux du BCT, les heures et les lieux des séances de consultation, des réponses aux questions les plus fréquemment posées et un lien offrant la possibilité de communiquer directement avec le BCT.

Analyse de la charge de travail

Figure 1: Analyse de la charge de travail (cas présentés)

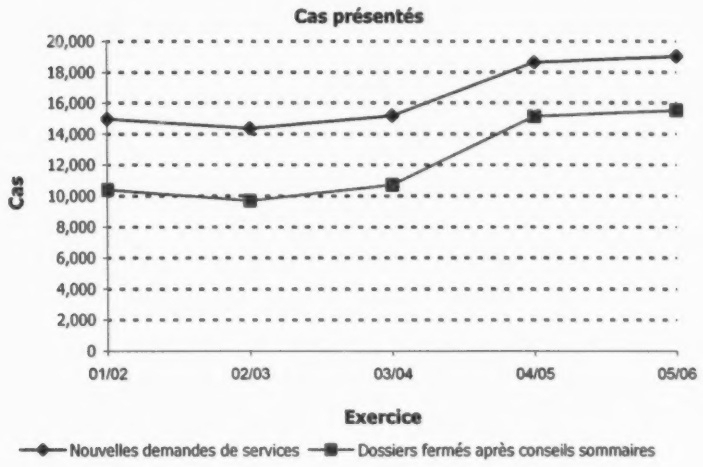


Tableau 1(a): Analyse de la charge de travail (cas présentés)

Cas présentés	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	% d'écart entre 2004-2005 et 2005-2006
Nouvelles demandes de services	14 961	14 363	15 182	18 641	19 034	2 %
Dossiers fermés après conseils sommaires	10 399	9 699	10 724	15 144	15 518	2,5 %
Dossiers fermés après conseils sommaires (%)	69 %	68 %	71 %	81 %	82 %	1%
Intervention active, outre conseils sommaires (%)	31 %	32 %	29 %	19 %	18 %	-1%
Nombre de clients aidés	11 622	11 603	15 570	14 841	14 198	-4 %

Sélection des cas devant bénéficier des services de représentation du BCT

La politique de sélection des cas devant bénéficier des services de représentation du BCT a été élaborée en réponse à l'augmentation constante de la demande de services. Le but de la sélection des cas est de réserver les ressources du BCT aux cas ayant le plus besoin de ses services.

Au moment de « l'évaluation du mérite » d'un dossier, les éléments de preuve et les arguments juridiques susceptibles d'appuyer un appel sont examinés. Un dossier n'est porté en appel que lorsque la cause présente de grandes chances d'être gagnée. Un minimum de huit semaines de prestations doit être en jeu.

Tableau 1(b): Cas rejetés n'ayant reçu que des services consultatifs

Cas rejetés	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	% d'écart entre 2004-2005 et 2005-2006
Nombre total de cas présentés (nouvelles demandes de service)	14 961	14 363	15 182	18 641	19 034	2 %
Cas rejetés	699	760	851	1 331	1 178	-11,5 %
% de l'ensemble des cas présentés	4,9%	5,3%	6%	7%	6%	-1%

Sélection fondée sur le mérite

Chaque cas susceptible de nécessiter les services de représentation du BCT est évalué. Un conseiller des travailleurs étudie le dossier de la Commission du travailleur, les nouveaux éléments de preuve, les observations des conseillers à la réception des demandes ainsi que les motifs les plus récents invoqués par la Commission pour rejeter la demande. Tout moyen raisonnable d'accumuler des preuves supplémentaires doit également être envisagé. Si le conseiller des travailleurs conclut que les chances de gagner la cause sont minces, sa décision sera expliquée à l'intéressé et confirmée par écrit. Cependant, si le travailleur présente des renseignements supplémentaires augmentant les chances de gagner la cause en appel, le BCT pourra réexaminer sa décision. Un cas ne doit pas être « assurément gagnant » pour qu'un travailleur obtienne des services de représentation en appel, mais il doit tout de même réunir des preuves ou contenir des arguments favorables à l'appel.

En 2005-2006, le BCT a rejeté 1178 cas, soit approximativement 6 % des nouveaux cas qui lui ont été présentés. Ces résultats reflètent la volonté du BCT d'éviter de porter en appel les dossiers dépourvus de preuves suffisantes. Cette approche inquiète cependant, parce qu'elle semble parfois indûment rigoureuse.

(2) SERVICES DE REPRÉSENTATION

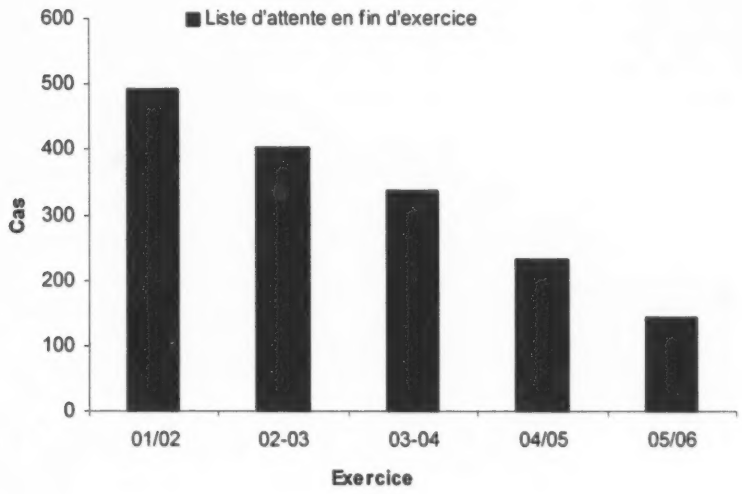
La gestion des cas au BCT

Le BCT encourage d'abord le travailleur blessé à résoudre directement son différend avec l'employeur ou la Commission. La majorité des nouvelles demandes de services peuvent ainsi être réglées avec l'aide ou les conseils sommaires d'un adjoint aux programmes ou d'un conseiller à la réception des demandes. Restent certains cas pour lesquels de simples conseils ou une intervention rapide ne suffisent pas. Les conseillers des travailleurs assurent alors des services de représentation à tous les paliers de compétence du régime d'assurance contre les accidents de travail, tant sur le plan des décisions que des appels. Le dossier de représentation est fermé lorsque le différend est réglé de façon satisfaisante, lorsqu'on détermine qu'il serait futile de poursuivre ou lorsque les droits d'appel du client ont été épuisés.

Liste d'attente pour les services de représentation en appel

Au 31 mars 2006, la liste d'attente du BCT comptait 145 cas, le chiffre le plus bas des dix dernières années. Plus de 87 % des appels ont été admis moins de 120 jours après leur évaluation. Le délai d'attente moyen est de six mois ou moins.

Tableau & Figure 2 : Liste d'attente en fin d'exercice



Liste d'attente du BCT	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	% d'écart entre 2004-2005 et 2005-2006
Liste d'attente en fin d'exercice	493	404	337	231	145	-37 %

Taux de fermeture des dossiers

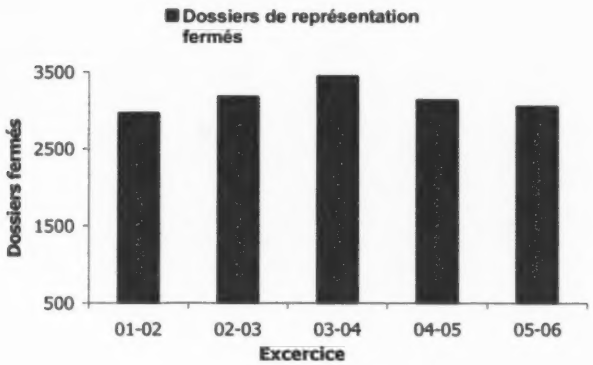
Le taux de fermeture des dossiers est une mesure de la capacité du BCT à gérer sa charge de travail. De façon générale, lorsque le nombre de dossiers fermés augmente, le BCT peut aider davantage de travailleurs, les cas peuvent être réglés plus rapidement et la liste d'attente se raccourcit. Naturellement, d'autres variables influencent ce calcul, en particulier le nombre de conseillers des travailleurs disponibles durant l'année, le nombre de nouveaux cas présentés, ainsi que la proportion de dossiers fermés suite à l'évaluation de leur bien-fondé, à une intervention rapide ou à un processus de représentation complet.

Un nouvel élément influence le taux de fermeture des dossiers : la complexité croissante des cas, de ceux qui sont portés en appel de façon générale, mais plus particulièrement, de ceux que le BCT reçoit. Il s'agit, en partie, d'une conséquence de la rigoureuse sélection des cas qui réserve les services de représentation du BCT aux cas les plus complexes. Le BCT hérite aussi de cas

complexes abandonnés par certains consultants privés qui exigent des honoraires. De plus, les travailleurs anciennement syndiqués et leurs survivants qui n'ont plus de représentation font maintenant appel aux services du BCT pour régler leurs dossiers de maladies professionnelles.

La mesure de rendement relative à la fermeture des dossiers du BCT, illustrée à l'aide du Tableau et de la Figure 3, inclut à la fois les dossiers réglés par une intervention rapide, les cas ayant bénéficié de services de représentation complets, ainsi que ceux qui ont été tenus à l'écart du système d'appel par la sélection basée sur le bien-fondé. En 2005-2006, le BCT a fermé 3 052 dossiers de représentation.

Figure 3 & Tableau 3 : Dossiers de représentation fermés



Dossiers de représentation du BCT	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	% d'écart entre 2004-2005 et 2005-2006
Dossiers de représentation fermés	2 965	3 179	3 443	3 135	3 052	-2,6 %

Le système d'appel et le rôle du BCT

Le BCT représente plus de travailleurs blessés que tout autre organisme. Cela signifie qu'il a intérêt à contribuer à l'amélioration des procédures de règlement des différends afin d'éviter de futurs arriérés et de possibles surcharges du système.

a) Règlement rapide et règlement extrajudiciaire des différends

En raison de la quantité de cas portés en appel et de leur nature souvent complexe, les stratégies adoptées par l'ensemble des partenaires visent à régler les cas les plus simples sans audience formelle. Le recours à un règlement rapide (RRD) et de règlement extrajudiciaire des différends (RED) font donc partie intégrante du travail du BCT. Cependant, comme les cas les plus complexes ne se prêtent pas bien à ces stratégies, il est probable que le pourcentage de cas que le BCT pourra régler de cette façon diminuera alors que le nombre de cas complexes représentés par celui-ci augmentera, tel que l'indique le tableau 4.

Le RRD et le RED comprennent le règlement rapide des différends avec l'employeur et la Commission, de même que la médiation et plusieurs autres formes de règlement au palier des appels qui ne nécessitent aucune audience. Certains procédés de RED, tels que l'exposé de faits convenus ou la clarification des points en litige, peuvent également simplifier le processus d'appel, même lorsqu'un aspect du différend doit faire l'objet d'une audience.

En 2005-2006, le BCT a reçu un total de 3 184 décisions en provenance des paliers d'arbitrage et d'appel de la Commission et du Tribunal.

Tableau 4 : Décisions selon le palier

Décision selon le palier et le recours au règlement rapide ou au règlement extrajudiciaire des différends	2003-2004			2004-2005			2005-2006		
	Total – décisions	Nombre réglé par RRD/ RED	% réglé par RRD/ RED	Total – décisions	Nombre réglé par RRD/ RED	% réglé par RRD/ RED	Total – décisions	Nombre réglé par RRD/ RED	% réglé par RRD/ RED
CSPAAT – Niveau opérationnel	1 839	1 839	100 %	1 568	1 568	100 %	1 727	1 727	100 %
CSPAAT – Direction des appels	776	366	47 %	901	444	49 %	1 048	471	33 %
TASPAAT	363	105	29 %	396	129	33 %	409	121	30 %
TOTAL – décisions, tous les paliers	2 978	2 310	78 %	2 865	2 141	75 %	3 184	2 319	73 %

b) Unité des services centraux à la clientèle

Responsabilités de l'Unité des services centraux à la clientèle (USCC)

L'USCC est responsable des services suivants :

- conseils et aide au BCT;
- services consultatifs et de représentation au personnel du BCT dans le cas d'affaires juridiquement complexes et/ou qui établiront un précédent;
- initiatives visant à améliorer le système;
- documents et ateliers éducatifs à l'intention du personnel du BCT et de divers autres représentants;
- documents éducatifs destinés au public.

De plus, l'USCC fournit des ressources juridiques aux deux projets pilotes du BCT visant à étendre les services que le BCT offre aux travailleurs gravement blessés (projet CPP-D) et aux survivants des travailleurs décédés suite à un accident du travail (partenariat ACCES).

L'USCC s'acquitte de ses fonctions par l'entremise d'un directeur/avocat général et de trois agents d'interprétation de la loi.

Traitement des dossiers

En matière de consultation et de représentation, les tâches de l'USCC sont les suivantes : assister les conseillers des travailleurs confrontés à des questions d'ordre juridique dans leurs dossiers; collaborer avec les conseillers des travailleurs ou traiter directement les cas complexes et susceptibles d'établir des précédents.

Voici un résumé des principaux cas traités par l'USCC en 2005-2006

Maladies professionnelles : L'USCC continue à offrir de l'aide juridique et stratégique dans plusieurs cas de cancers, notamment par l'obtention de rapports d'experts en médecine dans un certain nombre de dossiers contestés et par la prestation de conseils juridiques et stratégiques par de nombreuses consultations.

Répartition dans les cas de broncho-pneumopathie chronique obstructive (BPCO) : L'USCC a travaillé de concert avec une clinique communautaire d'aide juridique pour compléter ce dossier et a reçu la *décision n°.865/92R4*. Il s'agissait de déterminer l'admissibilité d'une répartition proportionnelle à l'influence du tabagisme et à celle de l'exposition à la poussière dans un cas de BPCO. S'appuyant en partie sur la décision de la Cour suprême du Canada dans l'affaire *Athey v. Leonati*, le vice-président a conclu que les prestations ne doivent pas être réparties lorsque deux facteurs essentiellement coexistants affectent les poumons du travailleur de façon simultanée et indifférenciable. Il s'agit d'une victoire importante pour les travailleurs, car elle rejette le postulat de la Commission qui prétend pouvoir déterminer de façon approximative la contribution de la poussière et du tabagisme au développement de la BPCO. Cette pratique de la Commission préoccupe la communauté des travailleurs qui la considère comme un précédent dangereux pouvant réduire les prestations attribuées aux fumeurs dans d'autres cas de maladies plurifactorielles comme le cancer du poumon.

Maladie des vibrations : L'USCC a rédigé de nombreux arguments de droit concernant la méthode utilisée par la Commission pour évaluer les pertes non financières (PNF) dans un cas de maladie des vibrations. On maintient que la procédure décrite dans la section n° 04-03-02 de l'OPM et utilisée par la Commission pour évaluer les déficiences permanentes relatives à la maladie des vibrations ne se conforme pas au tableau d'évaluation réglementaire contenu dans la troisième édition révisée du manuel de référence de l'American Medical Association intitulé *Guides to the Evaluation of Permanent Impairment.* Par conséquent, cette procédure est incompatible avec la Loi et non autorisée par celle-ci. Contrairement aux politiques de la Commission, les guides de l'AMA exigent l'évaluation de chacun des trois systèmes corporels touchés par la maladie des vibrations, soit les systèmes vasculaire, neurologique et musculo-squelettique. La politique en question sera donc renvoyée à la Commission en vertu de l'alinéa 126 (4) de la Loi qui oblige le Tribunal à agir ainsi avant de rendre sa décision lorsqu'il juge qu'une politique est incompatible avec la Loi, non autorisée par celle-ci, ou qu'elle ne s'applique pas au cas présent.

Prestations accordées à un partenaire de même sexe : Suite à la publication de la *décision n° 897/02R3* et à la mise à exécution par la CSPAAT de la *décision n° 897/02*, l'USCC a réussi à obtenir des prestations de survivant en vertu de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LAMP) pour une cliente ayant perdu sa partenaire de même sexe en 1996. Cette affaire établit un précédent, car au moment du décès, la LAMP n'accordait pas de prestations aux partenaires de même sexe. De plus, le CSPAAT a toujours maintenu qu'une personne, dont le partenaire de même sexe est décédé avant la révision de la LAMP en 2000, n'était pas admissible à la prestation de survivant. Même si les décisions du TASPAAT dans cette affaire n'incluent pas d'analyse officielle confirmant que la LAMP autorise désormais les

survivants de même sexe à recevoir des prestations dans tous les cas de ce genre, nous espérons que notre expérience, tout comme l'énoncé des décisions pertinentes du TASPAAT, aidera d'autres survivants et leurs représentants à obtenir des prestations de survivants même si le partenaire de même sexe est décédé avant les amendements à la LAMP et au TASPAAT.

Délais : L'USCC continue à appuyer les membres du personnel et l'ensemble de l'organisme afin de régler des problèmes relatifs aux délais réglementaires, notamment en examinant un certain nombre de cas de façon approfondie, en effectuant un suivi des dossiers du BCT dont les échéances n'ont pas été respectées, puis en analysant et en fournissant un compte-rendu des résultats au BCT.

(3) SERVICES ÉDUCATIFS

Le BCT offre des services éducatifs aux travailleurs blessés par l'intermédiaire de séances d'information tenues dans des communautés partout dans la province et grâce également à l'information générale sur le site Web du BCT qui contient une collection complète de feuillets de documentation, des trousses et une foire aux questions sur la sécurité au travail et l'assurance contre les accidents du travail.

Au cours de 2005 et 2006, le BCT a organisé 155 ateliers éducatifs, dont des séances d'information et des cliniques d'autonomisation, à l'intention des travailleurs blessés et ce, partout dans la province. La majorité des séances d'information ont porté sur le régime d'assurance contre les accidents du travail, un aspect qui touche particulièrement les travailleurs blessés.

De plus, le BCT offre des services d'enseignement supérieur aux représentants et aux partenaires communautaires et au sein du régime qui travaillent dans le domaine des indemnisations des travailleurs.

Points saillants sur les ateliers éducatifs

Programme du Service de formation juridique permanente de l'Association du Barreau de l'Ontario intitulé « *Advanced Workers' Compensation: New Directions and Best Practices in Return to Work* », 11 mai 2005 : L'ancien directeur du BCT a présidé le comité de planification et coprésidé ce programme de partenariat éducatif. L'avocat général du BCT a joué un rôle important à titre de membre du comité de planification et du sous-groupe de travail, a présenté la perspective des travailleurs au sein d'un groupe d'experts et rédigé un document pour la conférence intitulé « The Failed Experiment of Self-reliance in Early and Safe Return to Work », l'échec de l'autonomisation au moment d'un retour au travail rapide et sans danger.

Congrès en octobre 2005 des TCA sur l'indemnisation des travailleurs : L'avocat général du BCT a participé aux travaux du comité de planification communautaire des travailleurs portant sur l'élaboration de la programmation de niveau avancé pour le congrès d'octobre 2005 et a présenté les ébauches de la politique de la Commission sur le retour au travail rapide et sans danger ainsi que les documents justificatifs sur les décisions arbitrales de la Commission.

Programme du Service de formation juridique permanente de l'Association du Barreau de l'Ontario intitulé *A Review and Debate of Draft Early and Safe Return to Work Policies and New WSIB Forms,* une présentation, par l'avocat général du BCT, de la perspective des

travailleurs sur la politique de retour au travail rapide et sans danger et des nouveaux formulaires de la CSPAAT.

Séance de formation sur les maladies professionnelles offerte à l'équipe d'intervention en matière d'invalidité professionnelle de la Fédération des travailleurs de l'Ontario : Des conseillers des travailleurs du BCT à Elliot Lake ont participé à l'élaboration de ce cours et au projet pilote initial, coprésenté la première séance complète de ce cours intensif d'une durée de six jours qui porte sur des sujets variés allant de l'histoire des maladies professionnelles à la façon de contester un cas de maladie professionnelle devant le Tribunal d'appel.

Séances de formation sur le projet Partenariat pour l'aide concrète et les conseils éclairés aux survivants (ACCES) – Séances de formation coordonnées du BCT sur le partenariat FAIR à l'intention des inspecteurs, des cadres et des directeurs de la santé et sécurité du ministère du Travail. La section suivante du présent rapport décrit le partenariat ACCES.

Droits, tâches et responsabilités des travailleurs en vertu de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* : Le BCT a offert cette formation de base sur les droits et les responsabilités au cours d'une série de séminaires sur la santé et la sécurité du ministère de l'Environnement dans toute la province.

AUTRES INITITATIVES CLÉS EN 2005-2006

(1) PARTENARIATS COMMUNAUTAIRES ET AU SEIN DU SYSTÈME

Le BCT accorde une très grande priorité à ses partenariats communautaires et au sein du régime. Les organismes clés qui en font partie sont la Commission, le Tribunal et le Bureau des conseillers des employeurs. Un important progrès en vue de renforcer ces partenariats a été réalisé au cours de 2005-2006. Les activités en partenariat au sein du régime se sont déroulées sur une base officielle entre organismes aussi bien que dans le cadre d'initiatives portant sur certains points clés.

De plus, le BCT constitue un des nombreux organismes qui conseillent, représentent et soutiennent les travailleurs et leurs survivants. De par ses propres ressources, le BCT ne peut pas offrir les conseils et le soutien dont ces personnes ont besoin. Le BCT dépend de partenaires communautaires clés pour s'assurer que les travailleurs blessés et leurs survivants reçoivent l'aide nécessaire. Le BCT, en partageant son expertise avec les partenaires communautaires et au sein du régime, fait en sorte que ces derniers deviennent des conseillers mieux informés sur les changements quant aux pratiques, aux politiques et à la loi visant à améliorer la vie de celles et ceux qui ont subi une blessure en milieu de travail ou perdu un être cher suite à un accident fatal au travail.

Comités et activités des partenariats communautaires et au sein du régime

Bureaux des députés provinciaux et de leurs adjoints de circonscription :

Les bureaux du BCT ont continué de fournir des renseignements et des documents de référence aux bureaux des députés provinciaux. Les bureaux locaux du BCT ont développé et maintenu de

bonnes relations de travail et de bons traitements des références avec les bureaux des circonscriptions.

Partenariat pour l'aide concrète et les conseils éclairés aux survivants (ACCES) :

Le BCT, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, la division des opérations du ministère du Travail et un organisme pour les familles du nom de Au fil de la vie ont poursuivi leur partenariat innovateur en vue d'améliorer les services et le soutien aux familles de travailleurs décédés au travail. En 2005-2006, ce partenariat s'est développé de la région de Hamilton pour englober la région complète de l'ouest du ministère du Travail. Le but du partenariat ACCES est de fournir une aide au moment opportun, continue et complète aux survivants d'un accident fatal au travail. Certaines de ces familles ont besoin de conseils immédiats, de références et de représentation pour pouvoir faire face aux moments difficiles qu'entraîne la perte d'un être cher suite à une tragédie survenue en milieu de travail. À compter de 1er juin 2006, le partenariat se développera ailleurs en province.

Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada :

En 2005-2006, le BCT a continué de travailler conjointement avec la Commission et le gouvernement fédéral en ce qui a trait à la communication entre le régime de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail et le programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada ainsi qu'aux recours du BCT pour aider les travailleurs blessés à obtenir des résultats positifs. Cette initiative a également le potentiel d'améliorer le taux d'emploi des travailleurs blessés. Au cours de 2005-2006, le BCT a contribué au développement d'une approche en partenariat dans le but d'aider les travailleurs blessés à y voir plus clair dans ces deux régimes interreliés et a élaboré des documents de formation et d'information sur les droits et les appels. En 2006-2007, le BCT mettra en œuvre un projet pilote dans certains bureaux du BCT pour aider les travailleurs blessés à présenter des demandes d'indemnisation dans le cadre du programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, les informer sur le lien entre le programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada et la sécurité professionnelle et agir comme représentant en cas d'appels à cet effet.

Réunions des intervenants pour les travailleurs avec la Commission

En 2005-2006, le BCT a continué de jouer un rôle important, au cours des réunions officielles des intervenants pour les travailleurs auxquelles assistaient des membres de la communauté des travailleurs, le président intérimaire de la Commission et l'équipe de cadres supérieurs de la Commission. Ces réunions permettent à la Commission de traiter de sujets visés par d'importants changements, tels que l'élaboration des politiques et des processus, et d'obtenir l'avis des intervenants pour les travailleurs. En 2005-2006, une réunion entière des intervenants pour les travailleurs a porté sur les maladies professionnelles. Cette réunion a traité essentiellement de la façon dont la Commission prévoit mettre en œuvre le rapport du Comité consultatif des maladies professionnelles.

Groupe de travail de l'USCC sur les meilleures pratiques possibles

Des membres du personnel du BCT ainsi que des représentants des travailleurs ont travaillé avec les cadres supérieurs de la Commission pour s'entendre sur des énoncés de principe en ce qui a

trait à l'évaluation des demandes. La Commission a, par la suite, fait de ces documents sur les énoncés de principe des documents de formation intitulés « Guides des meilleures pratiques ». Ces documents ont pour but de rendre plus équitable et plus cohérent le processus décisionnel de la Commission en général, conformément à des points en particulier.

En 2005-2006, les six guides suivants sur les meilleures pratiques ont été élaborés en fonction des principes traités par le Groupe de travail sur les meilleures pratiques :

- rédaction de décisions;
- prise en compte du temps requis pour la guérison -- évaluation en vue d'un retour au travail temps rapide et sans danger;
- révision de décisions;
- points à considérer en vue d'un retour au travail - travailleurs ayant des problèmes psychologiques ou une invalidité due à une douleur chronique;
- traitement d'entretien;
- prise en compte de la preuve médicale.

Ces guides, accessibles à partir du site Web de la Commission, constituent une réalisation de grande importance issue de ce processus de collaboration et un aspect auquel le BCT est fier d'avoir contribué.

Comité directeur de l'USCC sur les meilleures pratiques

Le directeur du BCT siège à ce comité qui compte quelques représentants clés des travailleurs et un cadre supérieur de la Commission travaillant conjointement dans le but de déterminer les litiges à présenter au Groupe de travail sur les meilleures pratiques et de réviser les versions finales des documents auxquels a travaillé le groupe de travail afin de les commenter.

Table ronde sur la politique de la CSPAAT

Le BCT a coordonné le travail des représentants présents à la table ronde sur la politique de la CSPAAT constituée de représentants des travailleurs et de membres de la Commission en charge de l'élaboration de la politique. Ce groupe s'est réuni à plusieurs reprises en 2005-2006 afin d'essayer de résoudre bon nombre de points importants soulevés par les travailleurs siégeant au comité ou soumis par le groupe de plus grande envergure que représentent les intervenants pour les travailleurs. Parmi ces points, le stress, l'indemnité de vie autonome, l'indemnité d'habillement, les avantages sociaux des employeurs ainsi que la politique Bien-fondé et équité du cas.

Groupe de travail des partenariats au sein du régime : Ce groupe, comprenant des membres de la Commission, de la CSPAAT, du BCT et du BCE, examine les points concernant la prestation de services de la part de nos partenaires au sein du régime. Les réunions ont lieu deux ou trois fois par année.

Travailleurs ayant des besoins cruciaux ou en situation critique : Ce comité, constitué de membres de la Commission, du Ministère du travail, du TASPAAT et du BCT, a élaboré un protocole de traitement expéditif des demandes, des audiences et des décisions concernant les travailleurs en situation critique. Ce protocole tente de réduire les lacunes de service et d'empêcher que des cas urgents concernant des travailleurs vulnérables ne se retrouvent au bas de la pile. De tels cas doivent être traités conformément au protocole élaboré et convenu par les membres du comité. Les réunions ont lieu une ou deux fois par année.

Groupe de soutien à la famille et aux pairs : Ce groupe, dont font partie la Commission, l'organisme Au fil de la vie, Hydro One, l'Association des victimes de brûlures électriques, des services d'extension en matière de recrutement de travailleurs blessés et le BCT, examine des points concernant des travailleurs gravement handicapées et tente de réduire les lacunes de service. Les réunions de ce groupe ont lieu trois fois par année.

Rencontre des représentants des travailleurs avec le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT) : En 2005-2006, le BCT a convié les intervenants pour les travailleurs à une importante rencontre avec le TASPAAT afin de réunir des représentants des travailleurs du BCT, de cliniques communautaires d'aide à l'emploi et d'aide juridique et de cadres supérieurs du TASPAAT, dont le président, afin de discuter de questions importantes au sein de la communauté des travailleurs.

Soumissions concernant l'ancienne politique et la réforme de la loi en 2005-2006

Consultation de la CSPAAT sur les ébauches de politiques en matière de retour au travail rapide et sans danger (RTRSD)

Le BCT a rédigé des mémoires élaborés en réponse à la consultation de la Commission sur les ébauches de politiques en matière de RTRSD. Le BCT a appuyé l'intention générale et le fondement des ébauches de politiques, a formulé de nombreux commentaires ainsi que des recommandations d'amélioration et a soulevé le besoin d'effectuer plus de réformes fondamentales, y compris des modifications législatives et une solution de rechange aux programmes courants de tarification personnalisée.

Consultation sur le formulaire sur la détermination des capacités fonctionnelles de la CSPAAT :

Le BCT a fourni des mémoires à la Commission en réponse à sa seconde consultation quant au formulaire sur la détermination des capacités fonctionnelles pour un retour au travail rapide.

Réglementation sur les techniciens juridiques :

Le BCT a présenté des mémoires au Comité permanent de l'Assemblée législative de l'Ontario faisant valoir que les règlements devraient principalement viser les techniciens juridiques rémunérés à l'acte et non le personnel du BCT ou tout autre représentant sans but lucratif qui fournit des services aux travailleurs blessés.

(2) PROGRAMME DE PAIEMENTS DE TRANSFERT

Le BCT gère le programme de paiements de transfert au nom du Building and Construction Trades Council Training Program (PBCTCO) qui offre un soutien en matière d'éducation et de formation en assurance contre les accidents de travail.

Le BCT examine et approuve le plan d'activités annuel du PBCTCO et gère le programme de paiements de transfert en administrant une entente annuelle de niveau de service qui prévoit des critères d'évaluation du rendement, des résultats de formation et des exigences en matière d'information financière, le tout évalué chaque trimestre. Le BCT examine les résultats de formation par rapport aux critères de rendement et aux rapports financiers en fin d'exercice. Le

BCT doit recevoir les états financiers vérifiés de fin d'exercice avant de pouvoir approuver les paiements de transfert pour l'exercice suivant. Le ministre du Travail, dans le cadre du mémoire sur le plan d'activités annuel du BCT, approuve le programme de paiements de transfert dans son ensemble ainsi que la répartition particulière des fonds destinés au PBCTCO.

Le programme du PBCTCO a pour objectif l'élaboration et la prestation d'une formation sur l'assurance contre les accidents du travail qui soit adaptée aux besoins et aux préoccupations du secteur de la construction et qui vise à former ses membres sur la sécurité professionnelle et le retour au travail rapide et sans danger. Le principal objectif du programme consiste à renforcer l'autonomie en matière d'assurance contre les accidents du travail au sein des syndicats de la construction.

Le programme de financement du BCT offre également un mentorat et un soutien poussés aux représentants déjà formés ce qui, de concert avec la formation formelle, se traduit par une hausse importante du nombre de cas traités par des représentants formés. En 2005-2006, le PBCTCO a traité un total de 1503 demandes d'indemnisation.

(3) TECHNOLOGIE ET GESTION DE L'INFORMATION POUR SOUTENIR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Nouveau système de gestion des cas

Avec l'aide du Groupement de l'économie et des affaires (GEA), en 2005-2006, le BCT a réussi à mettre en oeuvre un système de gestion des cas sous plateforme Windows afin de remplacer l'ancien système. Ce dernier fonctionnait à partir de logiciels désuets et était structuré selon des règles administratives qui ne sont dorénavant plus cohérentes avec les pratiques du système d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail et celles du BCT. Le nouveau système comprend des modules de gestion des appels et de nombreuses fonctions permettant d'améliorer le flux des travaux et la production de rapports. Il offre une plateforme plus efficace pour faire le suivi des fichiers, surveiller les délais d'appels et évaluer le rendement de l'agence. Il accroîtra la responsabilisation et l'efficacité de l'agence. Au cours de 2006-2007, des fonctions de gestion des documents et un module sur les relations avec l'extérieur seront ajoutés au système de gestion des cas. En plus d'être un outil technologique des plus habilitants pour le personnel du BCT, la nouvelle infrastructure du système de gestion des cas assurera un service à la clientèle dans des délais plus courts et réduira les coûts d'ensemble liés à l'obtention des résultats pour la clientèle du BCT.

Site Web : www.owa.gov.on.ca

Le nouveau site Web du BCT a été inauguré en 2005-2006 et contient maintenant plus de 800 pages, dont une feuille-info sur le BCT traduite en 15 langues. Au cours de 2006-2007, le BCT ajoutera de nouvelles feuilles-info dont le contenu reflétera les changements en matière de politiques et de règlements. Le BCT maintiendra à jour également la section sur les décisions importantes décrivant le travail accompli avec succès du personnel du BCT au nom des travailleurs blessés et de leurs survivants.

Gestion des connaissances

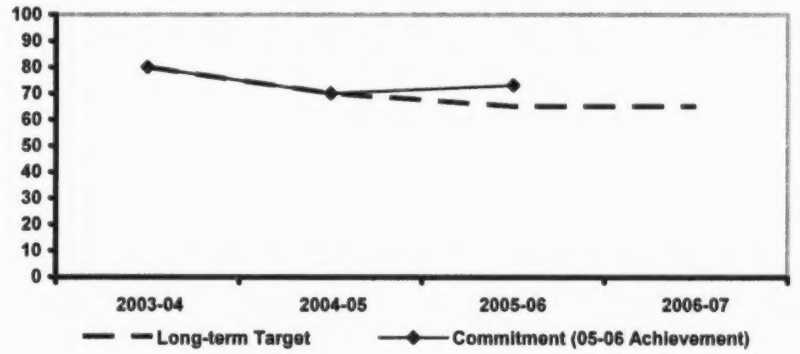
Le BCT crée une très grande quantité de documents liés à des cas et à des appels, qui peuvent être utilisés à des fins génériques, ce qui contribue à une préparation plus efficace des cas.

En 2005-2006, le BCT a conçu un système de gestion des connaissances accessible sur le Web afin de remplacer l'index manuel de documents de recherche et les répertoires publics sur Outlook. Un catalogue électronique de documents de recherche accroîtra de façon importante la possibilité de conserver des données et de les partager au sein de l'organisation. La plupart de ces documents comportent le texte intégral et ils remplaceront les copies papier utilisées dans les divers bureaux. La base de données continuera de grossir au cours de 2006-2007 et le BCT examine les possibilités d'offrir à la communauté et aux partenaires au sein du régime un accès à la bibliothèque de données.

ANNEXE A – MESURE DU RENDEMENT PRÉSENTÉE AU SCG

Mesure de rendement #1 : règlement rapide et extrajudiciaire des différends

Pourcentage des décisions rendues par RRD ou RED



Contribution de l'agence

- Le but du BCT est d'offrir un soutien en vue d'un retour au travail rapide et sans danger et d'un règlement rapide sans avoir à recourir aux audiences formelles, en contournant le système d'appels et en trouvant des solutions de règlement extrajudiciaires des différends au niveau des appels.

Qu'illustre le graphique?

Ce graphique illustre la proportion des résultats de décisions rendues pour les appels faits par le BCT sans passer par une audience. Une nouvelle base de référence a été établie en 2004-2005 qui reflète les changements quant aux règlements hors court, vu la complexité croissante des cas ainsi que le nombre de dossiers en appel.

Résultats de rendement en fin d'exercice 2005-20006

73 % de toutes les décisions ont été rendues par RRD ou par RED. Toutefois, puisque les services doivent répondre à des demandes de plus en plus complexes, il est prévu qu'à long terme, 65 % des décisions seront rendues par RRD ou par RED.

ANNEXE B – RÉSULTATS DE RENDEMENT DU PROGRAMME INTERNE

Mesure	Norme/Cible	Résultat en 2004-2005	Engagements en 2005-2006	Résultats en fin d'exercice 2005-2006 (au 31 mars 2006)
Règlement rapide et règlement extrajudiciaire	65 % de toutes les décisions ont été rendues par règlement rapide des différends (RRD) ou par règlement extrajudiciaire des différends (RED).	Résultat obtenu. Le BCT a rendu 75 % de toutes les décisions par RRD ou par RED.	Pour régler 60 % de toutes les décisions par RRD ou par RED. Nouvelle analyse des options de RRD ou RED pour 2006-2007 qui vont refléter l'approche révisée de prestation de services et le nouveau système de gestion des cas.	73 % de toutes les décisions rendues par le BCT l'ont été par règlement rapide des différends ou par règlement extrajudiciaire des différends.
Efficacité des services consultatifs et de représentation.	150 cas par ETP	Le BCT a réglé 142 cas par ETP. L'engagement a requis un personnel à temps plein qui n'a pas subi les répercussions de la réduction du nombre de conseillers à la réception des demandes pour axer le service sur des cas complexes.	Pour régler 145 par ETP FTE. Le BCT prévoit une augmentation à 150 des cas réglés par ETP pour 2006-2007 à condition que la dotation en personnel demeure la même.	140 cas ont été réglés par ETP, d'après les statistiques du nouveau système de gestion des cas. Cette mesure a été révisée dans le nouveau système et reflète le nombre de cas réglés par rapport au nombre de cas traités par les membres du personnel. Des références correspondantes seront établies au cours des deux prochains exercices financiers.

ANNEXE B – RÉSULTATS DE RENDEMENT DU PROGRAMME INTERNE

Mesure	Norme/Cible	Résultat en 2004-2005	Engagements en 2005-2006	Résultats en fin d'exercice 2005-2006 (au 31 mars 2006)
Service de représentation aux appels temps opportun.	100 % de tous les cas requérant un service de représentation à l'appel sont vus en 120 jours ou moins.	Engagement dépassé. Le BCT a vu 61 % des cas d'appel en 120 jours ou moins.	Voir 50 % des cas d'appels en 120 jours ou moins. Au cours des deux prochains exercices financiers, le BCT examinera ses références en matière de rendement conformément aux changement apportés au un modèle de prestation de services et à la mise en oeuvre du nouveau système de gestion des cas.	Engagement dépassé. 87 % des cas d'appels ont été vus en 120 jours ou moins.

ANNEXE C – RAPPORT FINANCIER POUR LE RAPPORT ANNUEL EXERCICE 05 06

Tous les montants sont exprimés en milliers

Compte	Budget * final	Total** des dépenses réelles	Écart	Explication
Salaires et traitements	6045,6	5999,2	46,4	Le surplus budgétaire en salaires et traitements est attribuable à la gestion des postes vacants requise pour essuyer les déficit sur le plan des avantages sociaux.
Avantages sociaux	1366,2	1421,5	(55,3)	Le déficit est attribuable aux coûts ponctuels en matière d'avantages sociaux.
Transport et Communications	380,0	349,7	30,3	La réduction des frais de déplacement doit compenser les autres augmentations de coûts en matière des autres dépenses d'exploitation directes (ADED).
Services (incl. loyers du bureau)	1461,3	1370,0	91,3	L'économie sur le plan du loyer a grandement contribué au surplus pour les services.
Fourniture et équipement	100,0	123,1	(23,1)	Le déficit sur le plan des fournitures est attribuable aux exigences en matière d'aménagement pour la santé et sécurité du personnel.
ADED TOTAL	**1941,3**	**1842,8**	**98,5**	
Paiement de transfert	225,0	225,0	0,0	
TOTAL du BCT	**9578,1**	**9488,5**	**89,6**	
Recouvrement	(9577,1)	(9488,5)	(88,6)	
TOTAL	**1.0**	**0,0**	**1,0**	

- * Budget final = prévisions imprimées +/- commandes du Conseil du Trésor, redistribution des affectations de fonds par compte standard.
- ** Total des dépenses réelles comprenant coût de location du bureau.

ANNEXE D - EMPLACEMENTS DES BUREAUX DU BCT

TORONTO ET RÉGION DE L'EST

SIÈGE SOCIAL ET BUREAU DE TORONTO

Bureau des conseillers des travailleurs
123, rue Edward
Bureau 1300
Toronto ON M5G 1E2

BUREAU DE SCARBOROUGH

Bureau des conseillers des travailleurs
2275, avenue Midland
Unité 3

BUREAU DE MISSISSAUGA

Bureau des conseillers des travailleurs
10 Kingsbridge Garden Circle
Bureau 512
Mississauga ON L5R 3K6

BUREAU D'OTTAWA

Bureau des conseillers des travailleurs
11, avenue Holland
Bureau 705 Ottawa ON K1Y 4S1

RÉGION DU SUD-OUEST

BUREAU DE LONDON

Bureau des conseillers des travailleurs
495, rue Richmond
Bureau 810
London ON N6A 5A9

BUREAU DE HAMILTON

Bureau des conseillers des travailleurs
1, rue Jarvis
Hamilton ON L8R 3J2

BUREAU DE WINDSOR

Bureau des conseillers des travailleurs
880, avenue Ouellette
Bureau 601
Windsor ON N9A 1C7

BUREAU DE ST. CATHARINES

Bureau des conseillers des travailleurs
301, avenue St. Paul. 9e étage
St. Catharines ON L2R 3M8

RÉGION DU NORD-OUEST

BUREAU DE SAULT STE. MARIE

Bureau des conseillers des travailleurs
70 Foster Dr.
Bureau 480
Sault Ste. Marie ON P6A 6V4

BUREAU DE THUNDER BAY

Bureau des conseillers des travailleurs
435, rue South James
Bureau 335, 3e étage
Thunder Bay ON P7E 6S7

BUREAU DE TIMMINS

Bureau des conseillers des travailleurs
60, avenue Wilson
Bureau 303, 3e étage
Timmins ON P4N 2S7

BUREAU D'ELLIOT LAKE

Bureau des conseillers des travailleurs
50 Hillside Dr. Nord
Elliot Lake ON P5A 1X4

CENTRE

BUREAU DE SUDBURY

Bureau des conseillers des travailleurs
159, rue Cedar.
Bureau 304
Sudbury ON P3E 6A5

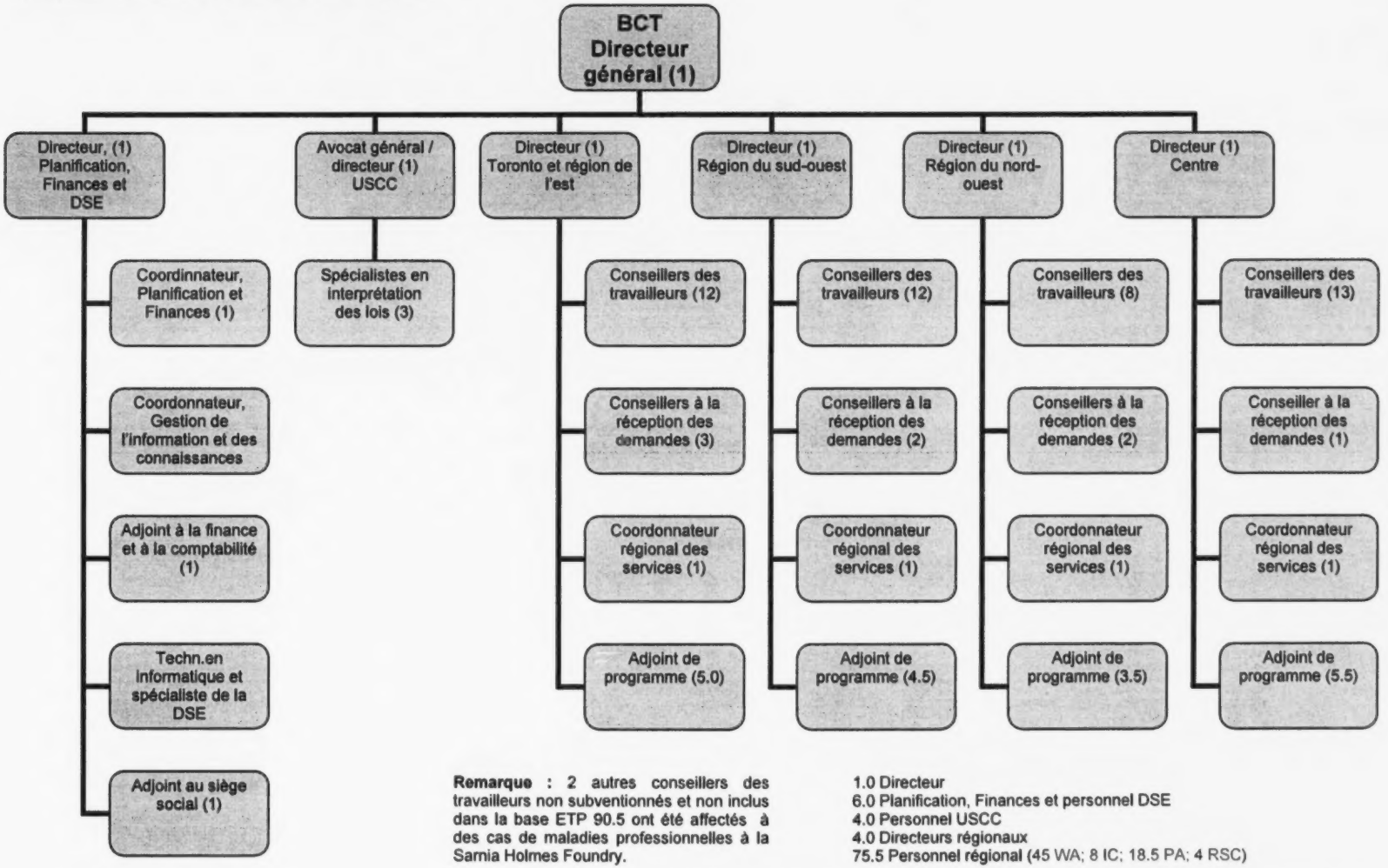
BUREAU DE DOWNSVIEW

Bureau des conseillers des travailleurs
1201, avenue Wilson.
2e étage, Édifice E
Downsview ON M3M 1J8

BUREAU DE WATERLOO

Bureau des conseillers des travailleurs
155 Frobisher Drive
Unité G (213)
Waterloo ON N2V 2E1

ANNEXE E - ORGANIGRAMME



Remarque : 2 autres conseillers des travailleurs non subventionnés et non inclus dans la base ETP 90.5 ont été affectés à des cas de maladies professionnelles à la Sarnia Holmes Foundry.

1.0 Directeur
6.0 Planification, Finances et personnel DSE
4.0 Personnel USCC
4.0 Directeurs régionaux
75.5 Personnel régional (45 WA; 8 IC; 18.5 PA; 4 RSC)